

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini bertujuan menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran permasalahan tentang Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP untuk Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, melalui :*pertama*, pemusatan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang atau masalah aktual; *kedua*, data yang dikumpulkan disusun dan kemudian dianalisis (Saifuddin, 1999 :23). Menurut Satori dan Komarian (2009 : 37), *qualitative research* adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dan kuantifikasi (pengukuran). Sebagaimana disebutkan oleh Miles & Huberman (1992 : 34) ada 5 ciri pokok dalam penelitian kualitatif, yaitu :

- (1) Penelitian kualitatif mempunyai latar belakang alami dan peneliti berperan sebagai instrument inti
- (2) Penelitian kualitatif bersifat deskriptif mengingat data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata-kata dan gambar
- (3) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses
- (4) Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif
- (5) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna

Strategi pendekatan atau jenis penelitian kualitatif yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *naturalistic* (Miles & Huberman (1992 : 36), yaitu bahwa :

- (1) Penelitian dapat dilaksanakan dengan kondisi alamiahnya;
- (2) Data yang dikumpulkan adalah berdasarkan perspektif yang diteliti;
- (3) Desain penelitiannya bersifat fleksibel karena berdasarkan prinsip *reflexive*;
- (4) Tidak ada standar dalam alat, metode observasi, maupun cara menganalisis

Penelitian kualitatif menurut Miles & Huberman (1992 : 31) merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian *naturalistic* merupakan penelitian yang sumber datanya diperoleh dari situasi wajar (*natural setting*) atau tanpa adanya manipulasi.

Melalui pendekatan naturalistik, Peneliti dapat mengetahui tanggapan dari berbagai kalangan, seperti terhadap para aktor kebijakan pada badan dan instansi yang relevan, pegawai yang berada pada pemerintah kecamatan yang terlibat dalam pelayanan KTP di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.

Sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu mencari gambaran tentang kualitas pelayanan publik terhadap pembuatan KTP untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini yang digunakan adalah metode kualitatif yang berbentuk studi kasus. Suharsimi

Arikunto ( 2006:142) mengemukakan bahwa “Studi kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap organisasi, lembaga atau gejala tertentu.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Dipilihnya lokasi ini dengan pertimbangan utama sebagai berikut:

- a. Kebijakan Pemerintah Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui Pendayagunaan Sumber Daya yang ada.
- b. Merupakan salah satu fungsi Pemerintah Kelurahan dan Kecamatan yaitu menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

## **C. Fokus Penelitian**

Dengan arahan fokus penelitian, Peneliti akan dapat mengetahui secara pasti data mana yang dibutuhkan dan perlu diupayakan pengumpulannya. Berkenaan dengan itulah, fokus penelitian ini sebagai berikut :

### **a. Kinerja Aparat Pemerintah**

Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan adalah kemampuan aparat untuk mengetahui bagaimana sebagai aparat memberikan pelayanan kepada masyarakatnya mengenai permasalahan yang terjadi di masyarakat dan bagaimana aparat bisa memuaskan warganya dalam memberikan pelayanan.

Selain itu sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 282) terdapat lima faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, antara lain:

- 1) **Reliabilitas** (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.
- 2) **Daya tanggap** (*Responsiveness*), merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
- 3) **Jaminan** (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 4) **Empati** (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu para pelanggan.
- 5) **Bukti Fisik** (*Tangible*), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peneliti sendiri; sebagai telah banyak dianalisis oleh para ahli seperti Miles dan Huberman (1992 : 35) . Dalam istilah lain, sebagaimana yang juga diungkapkan oleh Moleong (2000 :23), bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti selain berperan sebagai pengelola penelitian juga tidak dapat digantikan oleh instrumen lainnya. Pelibatan peneliti sebagai instrumen bukan berarti menghilangkan esensi manusianya, tetapi kapasitas jiwa dan raganya dalam mengamati, bertanya,

melacak, memahami, dan mengabstraksikan merupakan alat penting dalam proses peneliitian.

Berkaitan dengan dijadikannya manusia sebagai instrumen utama dalam proses penelitian dan berpedoman kepada pandangan Moleong (2000 :24), bahwa hanya manusia yang memiliki beberapa kemampuan dalam proses instrumen penelitian sebagaimana di bawah ini :

- (1) Kepekaan untuk berintegrasi dengan lingkungan
- (2) Kemampuan beradaptasi dengan situasi dan kondisi lingkungan penelitiannya dengan baik
- (3) Kemampuan menangkap segala sesuatu utuh dan menyeluruh
- (4) Kemampuan memproses data dengan tepat
- (5) Kemampuan untuk mengembangkan dan menggunakan simpulan penelitiannya, misalnya untuk memahami latar sosial
- (6) Kemampuan untuk meringkas data, melakukan klasifikasi, dan koreksi data
- (7) Kesempatan dan kemampuan untuk mengeksplorasi respon-respon atau unik untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Disamping menggunakan Peneliti sebagai instrumen, juga memanfaatkan instrumen penunjang lainnya seperti observasi, pedoman wawancara, dan pedoman studi dokumentasi yang dapat melengkapi kekurangan instrumen berdasarkan peneliti.

Berdasarkan pada fokus penelitian, maka sumber data dalam penelitian ini adalah informan. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini dipertimbangkan latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan kerangka dan perumusan masalah. (Miles dan Huberman, 1992 : 38). Karena

informasi sejak awal telah ditentukan (*purposive sampling*) dengan asumsi memiliki informasi yang dibutuhkan.

## **1. Sumber Data**

Berdasarkan hal tersebut, maka informan dalam penelitian ini adalah Informan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi, yaitu :

- (1) Lurah
- (2) Sekertaris Kelurahan
- (3) Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Cimahi Selatan
- (4) Kepala Seksi Pemerintahan di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan
- (5) Staf di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi
- (6) Operator komputer Data KTP
- (7) Tokoh Masyarakat Kelurahan Utama
- (8) Tokoh Pemuda Kelurahan Utama

Peristiwa : merupakan kejadian-kejadian atau fenomena dan noumena (nilai yang tersembunyi) yang terjadi di situs penelitian yang memiliki hubungan dan mampu menjelaskan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap fokus yang diteliti. Hanya peristiwa-peristiwa yang memiliki hubungan dengan fokus penelitian yang dicermati secara seksama dan cermat berkenaan dengan makna yang terkandung didalamnya, khususnya berkait dengan aktivitas terarah tujuan, tindakan saat menghadapi rintangan dan aktivitas tujuan dari para aparat

**Cyntia Mardiana, 2017**

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

desa serta lembaga-lembaga di pemerintah desa, dalam setiap tahapan kegiatan dalam pembangunan baik aspek perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasi.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### ***a. Observasi***

Definisi observasi merujuk pada pendapat Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010:203), “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”.

Data yang dibutuhkan diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena dan noumena yang relevan dengan fokus penelitian di situs penelitian. Penekanan observasi lebih pada upaya mengungkap makna-makna yang terkandung dari berbagai aktivitas terarah tujuan. Tindakan saat menghadapi rintangan dan aktivitas tujuan dari para pegawai Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi dalam memainkan perannya disetiap tahapan proses kegiatan pemerinta. Hasil observasi tersebut dimasukkan dan dicatat dalam buku catatan yang selanjutnya dilakukan pemilahan sesuai kategori yang ada dalam fokus penelitian.

### ***b. Wawancara***



Definisi wawancara merujuk pada pendapat Mardalus (2009:64) sebagai berikut “Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang didapat memberikan keterangan pada si peneliti”.

Teknik wawancara secara umum seringkali digunakan oleh peneliti yang menggunakan metode penelitian kualitatif (*qualitatif approach*). Interview dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi yang tidak mungkin diperoleh lewat observasi. Teknik interview ini paling tepat digunakan pada saat peneliti ingin mengetahui secara lebih objektif dan terlibat secara langsung mengenai bagaimana pelaksanaan mekanisme pelaksanaan pemerintah kelurahan yang akan ditampilkan oleh sumber tatkala melakukan sesuatu aksi tertentu dalam kondisi tertentu, serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dan penunjunnya. Wawancara secara mendalam ini dimaksudkan untuk menentukan inti sari dari penelitian.

Dalam penentuan informan untuk diwawancarai, peneliti menggunakan tehnik *purposive sampling*, yaitu menyatakan bahwa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2010: 61), dengan menggunakan seleksi berdasarkan kriteria tertentu, serta jumlah informan yang ditentukan sendiri oleh peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu didasarkan pada penguasaan informasi dan data yang diperlukan. Tujuan

memperoleh variasi sebanyak-banyaknya hanya dapat dicapai apabila pemilihan satuan sampel dilakukan jika satuan sebelumnya sudah dijangkau dan dianalisis. Setiap satuan berikutnya dapat dipilih untuk memperluas informasi yang telah diperoleh terlebih dahulu sehingga dapat dipertentangkan atau diisi dengan adanya kesenjangan informasi yang ditemui.

*c. Studi Dokumentasi*

Definisi dokumentasi merujuk pada pendapat Basrowi & Suwandi (2008:158) sebagai “suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan”.

Alasan dipilihnya pengumpulan data melalui dokumentasi yaitu karena penelitian ingin mencari hal-hal mengenai permasalahan baik dari catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagian yang berhubungan dengan masalah-masalah yang akan dibahas oleh peneliti untuk memperoleh bahan-bahan atau sumber-sumber informasi tentang pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Sehingga data yang diperoleh memang bisa dibuktikan, bukan hanya sebatas pemikiran saja.

Jadi secara umum dokumentasi dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, dokumentasi yang ditemukan dijadikan sebagai narasumber. Dengan dokumentasi ini peneliti dapat memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

#### *d. Studi Literatur*

Studi Literatur yaitu mempelajari buku-buku dan bahan-bahan yang berhubungan dengan masalah yang menjadi kajian dan hubungan dengan objek penelitian guna mendapatkan informasi teoritis, studi literature ini digunakan untuk memperoleh data empiric yang relevan dengan masalah yang penulis teliti.

Sementara itu Kartono (1996:33) berpendapat bahwa :

Studi Literarur ialah teknik penelitian yang dapat berupa informasi-informasi data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang di dapat dari buku-buku, majalah, naskah-naskah, kisah sejarah, dokumentasi-dokumentasi, dan lain-lain.

Secara Umum studi literatur untuk mencari bahan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti yang menjadi kajian dan hubungan dengan objek peneliti guna mendapatkan informasi teoritis, studi literature ini dapat berupa informasi data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, majalah, buku-buku, naskah, sejarah dan sebagainya.

### **3. Teknik Analisis Data**

Analisis data ini bertujuan untuk mencari dan menata data secara sistematis dari hasil rekaman atau catatan wawancara, observasi dan dokumen yang telah dilakukan. Proses analisis data dalam penelitian ini mengadopsi pemikiran Miles dan Huberman (1992 : 25) yang pada dasarnya meliputi 3 alur kegiatan setelah proses pengumpulan data, dan penarikan kesimpulan. Namun, analisis data tidak dilakukan secara parsial dan berdiri sendiri tetapi dilakukan

secara terus menerus dan terintegrasi selama dan setelah proses pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

**a. *Reduksi Data (Data Reduction)***

Analisis data dimulai beriringan dengan proses pengumpulan data dilanjutkan dengan pengkajian dan penilaian data dengan tetap memperhatikan prinsip keabsahan data, dalam rangka memperoleh data yang benar-benar berguna bagi penelitian. Disini data yang telah dikumpulkan direduksi dengan melakukan penyederhanaan pengabstrakan, pemilahan dan pemetaan (persamaan dan perbedaan) sesuai dengan fokus penelitian secara sistematis dan intrergral. Reduksi data ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung hingga sampai pada penarikan kesimpulan.

**b. *Penyajian data (Data Display)***

Penyajian data yang dimaksud menampilkan berbagai data yang telah diperoleh sebagai sebuah informasi yang lebih sederhana, selektif dan memudahkan untuk memaknainya. Penyajian data dalam penelitian ini disusun secara naratif, bentuk label dan gambar, yang dibuat setelah pengumpulan dan reduksi data dengan didasarkan pada kontek dan teori yang telah dibangun untuk mengungkapkan fenomena dan noumena yang terjadi sesuai dengan fokus penelitian.

**c. *Conclusion Verification* (Penarikan Kesimpulan)**

Kesimpulan merupakan upaya untuk mencari arti, makna penjelasan yang dilakukan terhadap data yang dianalisis dengan mencari hal-hal yang penting. Setelah data dirampung dan disesuaikan dengan fokus masalah penelitian, selanjutnya data dianalisis dan diperiksa keabsahannya melalui beberapa teknik, sebagaimana yang diuraikan Meleong (2000 : 192-195), yaitu :

- 1) Data yang diperoleh disesuaikan dengan data pendukung lainnya untuk mengungkapkan permasalahan secara tepat.
- 2) Data yang terkumpul setelah dideskripsikan kemudian di diskusikan, di kritik atau dibandingkan dengan pendapat lain.
- 3) Data yang diperoleh kemudian di fokuskan pada substansi penelitian.

#### **d. Triangulasi**

Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan data dengan membandingkan data yang diperoleh dari suatu sumber ke sumber yang lainnya pada saat yang berbeda, atau membangun data yang diperoleh dari suatu sumber ke sumber lainnya dengan pendekatan yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengecek atau membandingkan data penelitian yang dikumpulkan. Sugiyono (2010 : 273) mengemukakan bahwa “Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu”.

Demikian prosedur penelitian dan analisis data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini. Melalui tahap-tahap ini diharapkan penelitian yang dilakukan memenuhi keabsahan suatu penelitian sesuai kaidah-kaidah yang berlaku.